

N° 52

septembre 2019  
**PERMANENCES**

### AUBENAS

(sans rendez vous)  
Maison des associations  
Place de la Gare  
mardi : 9h30 à 11h30  
jeudi : 15h00 à 17h30

### ANNONAY

Maison des associations  
20 rue Henri Guironnet  
mardi : 14h30 à 17h  
samedi : 9h à 11h

### PRIVAS

Pôle Maurice Gounon  
11 Boulevard du Lycée  
Mardi : 14h à 16h

### TOURNON

La Tourette - 2, place St Julien  
Jeudi : 16h à 18h  
04 75 06 25 03

### LES VANS

Maison des Associations  
Route de Païolive  
Mercredi : 9h à 12h  
06 85 96 11 63

### MARIAC

#### Mairie

Sur rendez-vous 1<sup>er</sup> Vendredi  
Tel 06 73 39 58 56:

### SAINT AGREVE

Sur rendez-vous mercredi :  
9h - 11h  
Tél : 06 85 97 97 79

### BOURG St ANDEOL

#### Maison de quartier

Quai Fabry  
2ième + 4<sup>ième</sup> Vendredi :  
9h30-11h30

### COUCOURON

#### Mairie

Sur rendez-vous  
Tél : 07 70 14 14 98

### ACCUEIL TELEPHONIQUE

Aubenas : 04 75 39 20 44  
Lundi, : 10h-16h  
Mardi, jeudi :  
heures des permanences



## La Bogue Ardechoise

VOIR AUSSI  
SITE INTERNET

<https://www.quechoisir-ardeche.org>

### BULLETIN TRIMESTRIEL D'INFORMATION DES CONSOMMATEURS ARDÉCHOIS

## UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR de l'ARDECHE

### LE MOT DU PRESIDENT ET DE SON EQUIPE

**C'est la rentrée !** Nous espérons que tout s'est bien passé pour tous, avec du repos, une bonne récupération et que, les "batteries étant rechargées", chacun est prêt pour entamer cette fin d'année qui se profile à grands pas !

Au niveau de notre siège à Aubenas, quelques changements sont intervenus au cours de l'été. Dorénavant nous disposons de **nouveaux bureaux**, plus spacieux, au rez-de-chaussée de la Maison des Associations. Nous remercions la Mairie d'Aubenas qui a accepté ce transfert du premier étage au rez-de-chaussée, rendant plus facile l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Grand merci aussi aux bénévoles locaux qui ont procédé à l'aménagement des nouveaux bureaux et réalisé le déménagement avec les températures caniculaires que nous avons connues... Grâce à eux, aujourd'hui tout est top et opérationnel.

Cet automne, notre association départementale créée en 2004 par Gilbert SANCHEZ et une poignée de bénévoles convaincus de son utilité, fêtera ses **15 ans d'existence**. A cette occasion nous allons organiser une **journée porte ouverte** qui sera l'occasion au plus grand nombre de découvrir nos nouveaux bureaux à la Maison des Associations et, nous l'espérons, d'accueillir des nouveaux bénévoles indispensables au bon fonctionnement de notre association....

Fidèles à nos engagements pris en Assemblée Générale, nous allons comme annoncé, œuvrer davantage pour être toujours plus prêt du consommateur avec la mise en place de réunions "CONSO", en liaison avec les mairies, la gendarmerie, les associations, les lycées, etc. que nous allons solliciter.

Ces opérations de communication se veulent préventives avec pour objectif de sensibiliser les consommateurs pour éviter notamment les arnaques qui sont de plus en plus nombreuses dans tous les domaines de la consommation, Internet, prestations de services, commerce en général...

Après l'application pour mobile « **quelcosmetic** » l'UFC lance cet automne l'application « **alimentation** » dont nous reparlerons prochainement ; des journées **scanathon** seront mises en place pour se familiariser à l'utilisation de cette nouvelle application...

En cette période de rentrée, dure pour nos budgets, la campagne UFC QUE CHOISIR "**ENERGIE MOINS CHERE ENSEMBLE** » (EMC) arrive à échéance, elle devrait nous aider à optimiser notre budget énergie (électricité et gaz).

Nous vous rappelons enfin que nos permanences d'accueil litiges ont repris leur activité, dans les lieux et aux horaires habituels que vous retrouvez en manchette sur cette page (colonne de gauche). Nos bénévoles sont là pour vous aider dans la recherche de solutions à l'amiable de problèmes que vous n'arrivez pas à résoudre tout seul.

Enfin pour terminer, rappelons que nous restons à votre écoute pour toutes suggestions ou questions que vous pourriez nous soumettre. N'hésitez pas.

Et pour ceux (celles) qui disposent d'un peu de temps libre, sachez que vous serez les bienvenus si vous décidez de rejoindre notre dynamique équipe de bénévoles.

Fidèles à notre devise : "**ENSEMBLE ET EN CONFIANCE**".

BONNE REPRISE A TOUS

### ACCUEIL TELEPHONIQUE

Annonay : 04 75 34 24 53  
Mercredi, jeudi, vendredi : 9h-11h

### Messagerie électronique

[contact@ardeche.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@ardeche.ufcquechoisir.fr)



## JE NE SAIS PAS CE QUE J'ACHETE ET LE VENDEUR NE SAIT PAS CE QU'IL ME VEND !

### Scénario :



Je veux acheter un aspirateur,

#### Ma demande au vendeur :

Comment définir le niveau de qualité de cet appareil ?

**Sa réponse** : puissance, nombre de tours minutes, autonomie, temps de recharge si c'est un portable avec batterie, niveau du bruit, ...

### Conclusion :

**Réponse non satisfaisante.** Nous savons tous qu'un aspirateur est fait pour aspirer. Quelle est l'unité de mesure de l'aspiration ou dépression ? Comment la mesure t'on ?

Sachez que cette unité, essentielle, n'est plus indiquée sur la documentation du vendeur mais le consommateur ne le sait pas. !

Dans ce cas (fréquent), le code de consommation n'est pas respecté. Nous devons œuvrer pour que cela change (article 1590 du code civil)

Pour information l'unité de mesure du niveau d'aspiration ou de dépression d'un aspirateur est le *KPA* ou *kilo Pascal*.

Lorsque ce renseignement sera indiqué nous pourrons plus facilement comparer les prix...

M.C

## JE LOUE UN APPARTEMENT MEUBLÉ POUR LES VANCANCES, QUELQUES JOURS AVANT MON DÉPART, IL N'EST PLUS DISPONIBLE.



Par l'intermédiaire, d'un site Internet j'ai loué et payé un meublé pour une période définie, dix jours avant mon départ je suis averti par le loueur que celui-ci n'est plus disponible et remboursé de la somme versée...

Sachez que de nombreux sites Internet bien que sécurisés, peuvent être domiciliés à l'étranger. Le plus souvent ils ne servent qu'à mettre en relation un loueur et un demandeur (plateforme), et en cas de litige, l'interlocuteur contre lequel vous devez vous retourner n'est pas le site, mais la personne ou l'organisme qui l'a commandité.

La somme payée en ligne lors de la **réservation est assimilée à des arrhes** et non à un acompte

Dans le cas ci-dessus le loueur **responsable du dédit** devait vous rembourser **2 fois** le montant de la somme que vous aviez versée. C'est la règle des arrhes qui s'applique

M.C

## Loi Pope : isolation pour 1 euro

Les démarchages téléphoniques vont bon train pour vous proposer l'isolation de vos logements pour 1 € (Loi Pope). Soyez vigilants car des démarcheurs peu scrupuleux en profiteront pour vous facturer de nombreux suppléments qui alourdiront la facture de plusieurs centaines voire milliers d'euros.

Exigez un devis signé avant le début des travaux.

G.S



## Résider sur le territoire européen, c'est également avoir des droits en tant que consommateurs.

Au mois de mai dernier, les peuples de l'Europe des 28 nations qui constituent l'Union Européenne ont voté pour désigner leurs représentants au Parlement européen. Dans cette Europe renouvelée la France est représentée par 74 députés (79 après le brexit des britanniques) élus ou réélus, qui siègent dans l'hémicycle européen, soit environ 10% de ce grand parlement qui en compte 751.

**Mais nous consommateurs lambda, quels sont nos droits dans cette Europe omniprésente qui rythme notre quotidien ?**

**L'Union Européenne**, c'est un marché unique au monde. Chaque pays membre ne peut adopter des mesures plus strictes que celles qui sont prévues par la Commission Européenne, même si elles peuvent varier d'un Etat membre à l'autre.

Depuis les années 1980, l'Union européenne, avec ses 28 Etats intégrés dans un seul marché commun de plus de 500 millions de consommateurs, représente un cas unique dans le monde. Dans ce contexte, la crise de la vache folle (*ESB*), qui a éclaté au milieu des années 1980, a contribué à la mise en place de politiques spécifiques. Notamment en définissant le "*principe de précaution*", ou en introduisant en 2000 la traçabilité sur la viande bovine (étendue en 2002 à tous les aliments et aliments pour animaux). Contrairement aux Etats-Unis, où un produit peut circuler tant qu'on ne prouve pas sa nocivité.

**La sûreté alimentaire des consommateurs dans l'Union européenne :**

Etant liée à l'établissement du marché unique, la politique de protection des consommateurs demeure assez récente dans l'histoire de l'intégration européenne. L'année 2013 a marqué une dernière évolution : un nouveau Commissaire a pris en charge la protection des consommateurs de façon exclusive.

Du point de vue juridique, la protection des consommateurs se fonde, depuis 1992, sur *la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts économiques des consommateurs ainsi qu'à la promotion de leur droit à l'information, à l'éducation et à s'organiser afin de préserver leurs intérêts*. Le traité étend cette tutelle à toutes les politiques de l'UE. Enfin, l'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union est aussi consacré à la protection des consommateurs.

**Aujourd'hui, cette politique de l'UE veille donc (ou est sensée veiller) à préserver les intérêts des consommateurs dans de nombreux domaines, qui vont de la lutte contre les pratiques commerciales déloyales à la publicité mensongère, jusqu'à la régulation de l'étiquetage des produits et à la protection des droits des voyageurs.**

Notons enfin que cette Europe « des consommateurs » est dotée d'un budget de **188,83 millions d'euros pour la période 2014-2020**, cette politique coûte chaque année, selon le site de la Commission européenne, "**à peine 5 centimes d'euro par personne**".

Quant à la confiance dans les organisations indépendantes de consommateurs, elle varie grandement selon les pays, et les achats transfrontaliers laissent sceptiques la plupart des Européens, au point qu'en 2013 à peine 41% des citoyens sondés par l'enquête de la Commission se disaient disponibles à faire des achats au-delà des frontières de leur propre pays.

**On le voit, il reste encore beaucoup à faire pour que le marché soit effectivement intégré et pour que tous les citoyens européens jouissent du même niveau de protection...**

## LES FRUITS ET LEGUMES « BIO »



### Résultats de notre enquête « prix du bio » en Ardèche.

Les français consomment de plus en plus de produits bio. Leur motivation première est de préserver leur santé, ce que des études récentes semblent confirmer... Selon ces dernières, *les forts consommateurs de produits bio présentent un moindre risque de développer certains types de cancer.* ( Voir notre dossier « Zone Rouge » pages 14 à 23 de notre magazine *QUE CHOISIR*, n° 583 de septembre 2019 )

Entre le 6 janvier et le 9 février 2019, nos bénévoles ont procédé à un relevé des prix dans 5 Enseignes spécialisées dans notre département : **Biocoop** à Annonay, **Biomonde** à Aubenas, **La vie claire** à Davezieux, **Biomonde** à Joyeuse et **Biocoop** à St-Didier-sous-Aubenas.

Au cours de cette même période l' UFC-QUE CHOISIR au niveau national a enquêté dans 712 magasins bien répartis sur l' ensemble du territoire français, grâce à son réseau d' enquêteurs-bénévoles. Un panier de **39 produits bio** représentatifs de la consommation française a servi de base à l' enquête. Pour chaque magasin est indiqué le prix du panier global, ainsi que l' appréciation de la cherté du panier fruits et légumes et du panier hors fruits et légumes. ( résultats détaillés et commentaires dans Que Choisir n° 583 de septembre 2019 )

### En Ardèche :

LÉGENDE « cherté » ( par rapport au panier moyen national ) :

Très bon marché	★ ★ ★
Bon marché	★ ★
Modéré	★
Cher	■
Très cher	■ ■

ENSEIGNES	Prix panier moyen	cherté panier fruits et légumes	cherté panier hors fruits et légumes
BIOCOOP Annonay	158 €	★ ★ ★	★ ★
BIOMONDE Aubenas	171 €	★	★
LA VIE CLAIRE Davezieux	165 €	★ ★ ★	★
BIOMONDE Joyeuse	166 €	★ ★	★
BIOCOOP St-Didier s/s Aubenas	160 €	★ ★ ★	★
<b>Moyenne nationale</b>	<b>169 €</b>		

## RENOUVELLEMENT des REPRÉSENTANTS DES USAGERS siégeant dans les CDU



Conformément à la Loi « Touraine » du 26/01/2016 (modernisation de notre système de santé), **tous les mandats** en cours de Représentant des Usagers siégeant dans les CDU (Commissions des Usagers) des Etablissements de santé Publics, Privés, et privés d'intérêt collectif sont renouvelables au cours de l'automne 2019.

Chaque RU sortant qui souhaite poursuivre son activité au sein des CDU, tout comme les nouveaux candidats, doivent, via leur association d'appartenance agréée en santé par le Ministère, faire acte de candidature auprès de l'ARS (formulaire ad hoc) à transmettre avant le 15 septembre 2019. Les candidats agréés par l'ARS (novembre 2019) seront engagés pour un mandat de 3 ans (2020-2021-2022)

Notre association **UFC - QUE CHOISIR DE L'ARDECHE**, déjà très engagée dans les représentations dans le domaine de la santé, entend poursuivre et développer cette activité pour les années à venir. A ce titre, **10 bénévoles** de l'association sont candidats dans **15 Etablissements de santé** du département. (voir liste dans le tableau ci-dessous)

Candidat(e)s	Etablissements	Villes
Patricia Driquet	Cévennes Ardéchoises	Joyeuse
Patricia Driquet	CCR de Folcheran	Gravières
Jean Amichaud	Hôpital Local	Serrières
Jean Amichaud	Centre Hospitalier	Annonay
Jean Amichaud	Hôpital Local	St Félicien
Jean-Michel Gault	Centre Hospitalier	Aubenas
Pierre Imbert	Centre Hospitalier	Privas
Jean-Pierre Durand	Hôpital Local	Largentière
Jean-Pierre Durand	Hôpital Local	Thueyts
Gérard Bocchietti	Hôpital Local	Serrières
Jean-Yves Chomienne	Hôpital Local	Tournon
Claude Burrachi	Hôpital intercommunal	Viviers / Bourg-St-Andéol
Jean-Claude Soulavie	Hôpital Local	Villeneuve de Berg
Jean-Claude Soulavie	Hôpital Local	Vallon
Patricia Ray	Hôpital Local	Le Cheylard

**La société **SFAM** basée à Romans-sur-Isère dans la Drôme vient d'être condamnée à verser une amende de quelque 10 millions d'euros et à rembourser les victimes.**



Cette société propose la souscription d'assurances dites « affinitaires » qui couvrent les appareils électroniques tels que les smartphones et tablettes. L'assureur spécialisé en téléphonie mobile, est la cible de très nombreuses plaintes depuis 2 ans,

***L'UFC Que Choisir a porté plainte le 13 aout 2018 pour les pratiques trompeuses et déloyales déployées par les vendeurs notamment de la FNAC.***

La société **FORIOU**, derrière laquelle se cache la société **SFAM**, propose une carte de fidélité permettant d'obtenir le remboursement d'une partie des achats réalisés auprès de certaines enseignes

### **LA CHUTE APRÈS LE SUCCÈS**

Bénéfices record, bâtiments luxueux, recrutements à n'en plus finir, la **SFAM** a souvent été considérée comme une *success story* à la française. À ceci près que cette société avait construit son succès sur un modèle marketing bancal **que l'UFC Que Choisir dénonçait dès septembre 2017.**

L'assureur avait mis en place, avec la complicité de ses distributeurs et notamment de la Fnac, un redoutable système. À chaque fois qu'un client procédait à un achat (le plus souvent d'un téléphone ou d'une tablette, mais pas seulement), il se voyait proposer par le vendeur un remboursement de 30 € et un mois de mensualité offerte en échange de la souscription d'un contrat d'assurance résiliable à tout moment.

Dans la pratique, pourtant, les clients avaient toutes les peines du monde à résilier le contrat d'assurance. Certains, même, ont découvert des prélèvements sur leur compte bancaire sans avoir jamais eu conscience qu'ils avaient souscrit un contrat d'assurance.

**Le processus était bien rôdé...**

**G.S (Extranet Que Choisir)**

## **Lancement de notre application mobile « alimentation »**

Après l'application **Quelcosmétique**, l'UFC QUE CHOISIR lance son application pour mobiles



**« alimentation »**

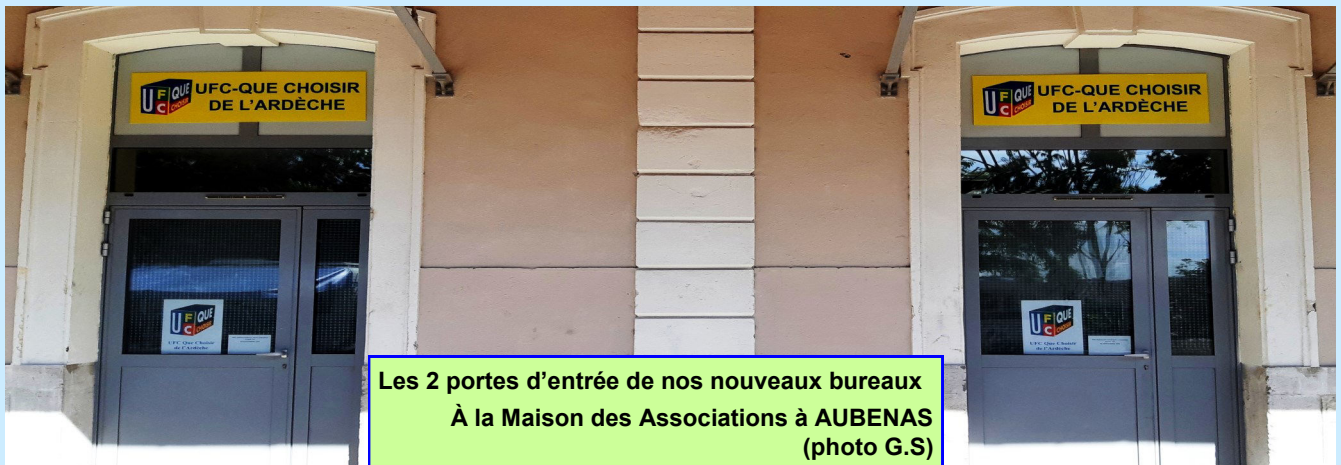
Si vous avez un smartphone qui fonctionne sous IOS ou Android, vous pouvez dès maintenant télécharger l'application qui vous permettra de « tout savoir » sur les produits de consommation courante que vous avez dans votre cuisine : épicerie, frais, surgelés, etc. en scannant leurs codes barres

Un grand scanathon est organisé du **21 au 29 septembre.**

**G.S**



**Permanence d'accueil litiges dans nos nouveaux bureaux au rez-de-chaussée de la Maison des Associations à la gare d'Aubenas. (photo G.S)**



## Un bon coin le Bon Coin ?

Monsieur D.F répond à une annonce du site le Bon Coin concernant la vente d'un moteur d'occasion par un établissement domicilié à Paris 66, Champs Elysées : Mondial Motor.

Après paiement de 2 250€, il reçoit un moteur provenant de Malaga en Espagne. Malheureusement ce n'est pas le moteur de l'annonce : pas la même marque, pas les mêmes références moteur, ni le même kilométrage.

Après plusieurs appels Mondial Motor refuse d'échanger le moteur. Monsieur D.F vient donc nous rencontrer et, après une vérification rapide, nous constatons que le n° SIREN, noté dans l'annonce, correspond à une société fermée depuis 3 ans et dont le propriétaire était la même personne que celle de Mondial Motor . Nos courriers recommandés ou pas, adressés à Paris nous reviendront avec la mention « destinataire inconnue à l'adresse ». La seule proposition par mail de Mondial Motor est de récupérer le moteur et de rembourser notre adhérent, après examen du moteur. Monsieur D.F refuse, de peur de tout perdre et préfère abandonner.

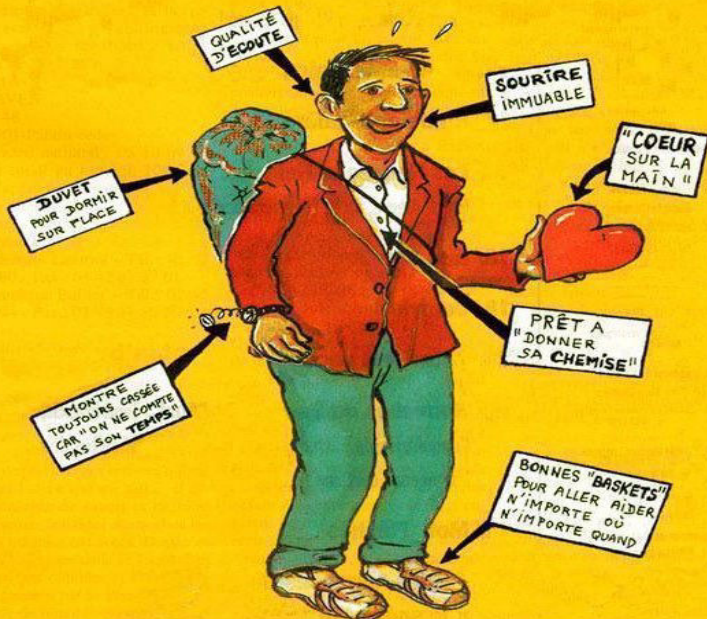
Nous avons envoyé 2 courriers au Bon Coin pour leur faire savoir qu'en ne vérifiant pas le n° SIREN et l'adresse des professionnels, ils servent de vitrine à des escrocs et que leurs usagers en sont les victimes.

Nous demandions aussi, sans grand espoir, un geste commercial pour atténuer la perte de notre adhérent mais nous n'aurons, pour réponse, qu'un mail refusant toute responsabilité...

En conclusion, pour faire un achat, le Bon Coin n'est pas toujours le meilleur endroit.

Couverture et horaires de nos permanences physiques

# Super BENEVOLE



**RECRUTEMENT...URGENT...!**

*Nous sommes toujours à la recherche de bénévoles.*

*Venez nous rejoindre.*

*Formation assurée par nos soins*

La Bogue Ardéchoise est éditée par

UFC-QUE CHOISIR de L'ARDECHE

Responsable légal : Marcel CHALAYE

Directeur de la Publication : Gilbert SANCHEZ

**ANNONAY**

Maison des associations - 20 rue Henri Guironnet

mardi : 14h30 à 17h

samedi : 9h à 11h

**ANNONAY**

**ACCUEIL TELEPHONIQUE**

04 75 34 24 53

**TOURNON**

**TOURNON**

La Tourette

2, place St Julien

jeudi : 16h à 18h

Tél : 04 75 06 25 03

**SAINT AGREVE**

Sur rendez-vous, au 06 85 97 97 79

mercredi 9h - 11h

**SAINT AGREVE**

**COUCOURON**

Mairie

Sur rendez-vous au 07 70 14 14 98

**MARIAC**

Mairie

Sur rendez-vous au 06 73 39 58 56

1<sup>er</sup> Vendredi: 9h30 à 11h30

**PRIVAS**

Pôle Maurice Gounon

11, Boulevard du Lycée

Mardi : 14h à 16h

**AUBENAS (sans rendez vous)**

Maison des associations - Place de la Gare

mardi : 9h30 à 11h30

jeudi : 15h00 à 17h30

**AUBENAS**

**ACCUEIL TELEPHONIQUE**

04 75 39 20 44

Lundi: 10h-16h

Mardi, jeudi :

Heures des permanences

**LES VANS**

**LES VANS**

Maison des Associations

Route de Païolive

Mercredi : 9h à 12h

06 85 96 11 63

**BOURG St ANDEOL**

**BOURG St ANDEOL**

Maison de quartier

Quai Fabry

2<sup>ème</sup> + 4<sup>ème</sup> Vendredi : 9h30-11h30



- Limites de communes
- Limites de cantons
- Limites d'arrondissements
- Limites de départements

**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS UFC-QUE CHOISIR DE L'ARDECHE**

La Gare 07200 AUBENAS -Tel : 04 75 39 20 44 -

Email : [contact@ardeche.ufcquechoisir.fr](mailto:contact@ardeche.ufcquechoisir.fr)

Association Loi 1901 - Code APE 913E - N° SIRET 487 446 452 00012

